

No. Datar/FPEB/166/UN40.A7.D1/PI/2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP
KEPUASAN MUSTAHIK PADA PROGRAM RUMAH BERSALIN CUMA-
CUMA (RBC)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada
Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Oleh :

Kurniawan Agni Tri Hariyadi

1403782

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP
KEPUASAN MUSTAHIK PADA PROGRAM RUMAH BERSALIN
CUMA-CUMA (RBC)**

Skripsi

Oleh:

Kurniawan Agni Tri Hariyadi

Sebuah Skripsi yang Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

© Kurniawan Agni Tri Hariyadi 2019

Universitas Pendidikan Indonesia

Mei 2019

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Mustahik pada Program Rumah Bersalin Cuma-Cuma (RBC) Oleh Sinergi Foundation Bandung**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Mei 2019

Yang Membuat Pernyataan

Kurniawan Agni

NIM. 1403782

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
ISLAMI TERHADAP KEPUASAN
MUSTAHIK PADA PROGRAM RUUMAH
BERSALIN CUMA – CUMA (RBC)**

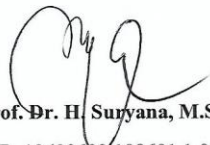
Penyusun : Kurniawan Agni Tri Hariyadi

NIM : 1403782

Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Bandung, Mei 2019

Dosen Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Suryana, M.S
NIP. 19600602 198601 1 002

Dosen Pembimbing II



Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy.
NIP. 19841130 201404 1 001

Mengetahui:

Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Dr. A. Jajang W, Mahri, M. Si.
NIP.19641203 199302 1 001

Kurniawan Agni Tri Hariyadi (1403782). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Mustahik pada Program Rumah Bersalin Cuma-Cuma (RBC)". Pembimbing I: Prof. Dr. H. Suryana, M.S., Pembimbing II: Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy.

ABSTRAK

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan optimal. Hal tersebut sebagai *akuntabilitas* rumah sakit supaya mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek *promotive* (pemasaran), *preventif* (pencegahan), *kuratif* (menyembuhkan), dan *rehabilitative* (pemulihan), serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memprediksi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik pada klinik Rumah Bersalin Cuma-Cuma (RBC). Populasi dalam penelitian ini adalah mustahik pada lembaga zakat, infak, sedekah, dan wakaf Sinergi Foundation. Adapun sampel dari penelitian ini adalah mustahik yang menerima manfaat dari bulan Juli-Desember 2018 sebanyak 78 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan secara signifikan mempengaruhi variabel kepuasan mustahik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lembaga pengelola zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF) dalam mengelola programnya agar kedepannya lembaga ZISWAF dapat lebih dipercaya oleh donatur.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan, klinik, ibu dan anak, rumah bersalin.

Kurniawan Agni Tri Hariyadi (1403782). The Influence of Islamic Service Quality on Mustahik Satisfaction in the Free Maternity Hospital Program (RBC)". Advisor I: Prof. Dr. H. Suryana, M.S., Advisor II: Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy.

ABSTRACT

In the era of globalization, excellent service is the main element in hospitals and health units. Hospitals are required to provide health services that meet optimal service standards. This is the accountability of the hospital in order to be able to compete with other hospitals. The hospital is a form of comprehensive health service organization, covering promotive (marketing), preventive (preventive), curative (healing), and rehabilitative (recovery) aspects, as well as public health referral centers. This study aims to analyze and predict the effect of the quality of service on mustahik satisfaction at the Free Maternity Hospital (RBC) clinic. The population in this study is mustahik at the zakat, infaq, charity, and endowments of the Synergy Foundation. The sample from this study is Mustahik who received benefits from July-December 2018 as many as 78 people. The method used in this research is descriptive method with a quantitative approach. The data analysis technique used is simple regression. The results showed that the service quality variable (X) had a positive effect and significantly affected the satisfaction variable mustahik (Y). This research is expected to provide benefits for zakat, infaq, charity and endowments management agencies (ZISWAF) in managing their programs so that in the future ZISWAF institutions can be trusted more by donors.

Keywords: *Quality of service, satisfaction, class, mother and child, maternity home.*

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT. dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya akhirnya skripsi ini dibuat dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini membahas tentang hal hal yang mengenai pengaruh *service quality* terhadap kepuasan mustahik penerima manfaat Lazis (Lembaga Amil Zakat Swasta) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Mustahik Pada Program Rumah Bersalin Cuma-Cuma (RBC)”.

Penulis tidak menutup kemungkinan dalam penulisan makalah ini terdapat kekurangan atau kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran dari pembaca agar makalah ini lebih baik dikemudian hari. Semoga makalah ini bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, Mei 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan salah satu kewajiban sebagai mahasiswa yaitu melakukan penulisan penelitian skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabat-sahabatnya serta seluruh umat yang setia mengikutinya hingga akhir zaman.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah berkenan memberikan pengarahannya, bantuan dan dukungan baik dukungan moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Alloh Subhanahuwata'aala berkat rahmat dan ridho Nya penulis masih diberi waktu, dan penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.
2. Orang tua tercinta Bapak Agus Supriyanto, dan Ibu Dwi Septorini yang senantiasa mendoakan, mendukung, memberikan motivasi, kasih sayang berlimpah, materil maupun non materil, dan nasihat terbaiknya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S1 di Prodi IEKI UPI.
3. Bapak Prof. Dr. H. Suryana, M.S. selaku dosen pembimbing I dalam menyusun skripsi yang telah menginspirasi penulis, membantu, mengarahkan, memfasilitasi kelancaran studi, membimbing dalam proses pembuatan skripsi serta mengajarkan nilai-nilai kehidupan yang sangat bermanfaat bagi masa depan penulis.
4. Bapak Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy. selaku dosen pembimbing skripsi II dan dosen yang sangat perhatian kepada mahasiswanya yang telah memberikan bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi, memberikan ilmu dan wawasan yang luas serta memberikan masukan dan nasihat terbaiknya kepada penulis.
5. Yang saya hormati, Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si. dan Prof. Dr. H. Agus Rahayu, MP., selaku Dekan Fakultas

Pendidikan Ekonomi dan Bisnis yang telah memfasilitasi kelancaran studi penulis di kampus UPI.

6. Yang saya hormati, Ketua Prodi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam Bapak Dr. A. Jajang W, Mahri, M. Si., beserta segenap Dosen Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam : Ibu Dr. Aas Nurasyiah, M.Si, Bapak Dr. Juliana, S.Pd., M.E Sy., Bapak Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy., Ibu Dr. Hilda Monoarfa, M.Si, Ibu Aneu Cahyaneu, S.Pd., M.E.Sy., Ibu Suci Apriliani Utami, S.Pd., M.E.Sy., Ibu Neni Sri Wulandari, S.Pd., M.Si., Ibu Mira Nurfitriya, S.Pd., M.Sc., dan Ibu Fitranti selaku dosen pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah memberikan banyak ilmu dan pengajaran yang berharga bagi penulis sejak awal perkuliahan hingga akhir studi.
7. Ibu Lela selaku Staff Administrasi Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah banyak membantu dalam hal membuat surat-surat izin penelitian dan mengurus keperluan sidang.
8. Bapak Cecep selaku pengusaha Foto Copy Al-Huda bantuan moril, serta membimbing dalam hal akademik, memberikan inspirasi, motivasi dan solusi serta mendengarkan curahan hati penulis seputar perkuliahan dan kehidupan.
9. Sinergi Foundation (SF) yang telah membantu dan memberikan izin penelitian skripsi dan penyebaran angket kuisioner.
10. Kang Husen selaku Manager HRD Sinergi Foundation dan Teh Dewi selaku penanggung jawab program RBC, yang telah memberikan bantuan dalam memfasilitasi menyebarkan kuisioner penelitian.
11. Kakak kandung penulis yaitu Pradana Agni Leonanda, S.Ip., dan Dwi Lestari Agni Utami S.Pd. yang senantiasa memberikan motivasi, bantuan materil maupun non materil dan kasih sayang serta nasihat terbaik.
12. Nenek dan Bibi dari penulis, yakni Soelekah, dan Diah Setiati yang selalu merawat, dan memberikan kasih yang tak terhingga, moril, maupun materil kepada penulis dari kecil hingga saat ini.
13. Sahabat-sahabat terbaik yang menemani penulis selama perkuliahan hingga proses penelitian, Ramdani Sa'adillah, Eko Ruslamsyah, Saepudin, Harits

Taufiqurrahman, Faqih Adam, Salim Abdulloh, Nanda Putra Pratomo, Iqbal Ahmad Fauzi. Terima kasih banyak atas semua cerita dan kebahagiaan yang telah kita ukir bersama yang tidak akan penulis lupakan.

14. Sahabat-sahabat MFB akhwat yang senantiasa mengingatkan penulis dalam hal kebaikan Meli Siti Nurhalimah, Iis Lestari, Siti Maryam, Nindi Apriani, Alfina Andriani Dewi, Fitri Nurjanah, dan Elmi Akmalianis
15. Kepada Akang Alm. H. Tb. Andriana Pramudia yang sudah memberi warna dan pengalaman kepada penulis tentang dunia kegiatan sosial, dan semua cerita yang tidak akan penulis lupa
16. Mahasiswa Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam angkatan 2014 (14greeneration) yang selalu memberikan dukungannya.
17. Sahabat-sahabat SMA yang senantiasa memberi motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi : Iman Rusdianto, Ega Adiyasa, dan M. Irsyad Alauddin
18. Kepada teman main penulis sedari kecil hingga saat ini yang selalu memberikan motivasi : Tejo Indra Gunawan, Pandu Puji Wibowo, Haekal Akbar Kartasasmita, Toni Putra Pratama, dan rekan RW 05 lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
19. Keluarga Besar UKM Kalam Upi yang selalu memberi pelajaran rohani, maupun pengalaman berorganisasi di dunia kampus bagi penulis
20. Departemen Pendidikan BEM Hima IEKI beserta seluruh anggota BEM Hima IEKI tahun 2016 yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman bagi penulis di dunia perkuliahan.
21. Keluarga Besar Pandawa Nusantara Foundation terima kasih atas pengalaman dan semua pelajaran berharganya.
22. Keluarga besar BAZNAS Jawa Barat atas pengalaman praktek lapangannya yang berharga bagi penyelesaian tugas akhir penulis, maupun kedepannya.
23. Bapak Djum dan Abah Ilyas selaku penjaga, dan perawat kosan 56 Panorama yang selalu memberi nasihat, dan masukan bagi penulis selama di Bandung.

Semua pihak yang telah memberikan semangat, doa dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	10
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
2.1 Telaah Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Konsep Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Definisi Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Konsep Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Konsep Kepuasan dan Pengukurannya	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III OBJEK, METODE PENELITIAN, DAN DESAIN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Definisi dan Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6 Instrumentasi dan Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Instrumentasi	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Uji Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Profil Sinergi Foundation dan Rumah Bersalin Cuma-Cuma (RBC)	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi dan Misi Sinergi Foundation dan Rumah Bersalin Cuma-Cuma	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Hasil dan Pembahasan Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Implikasi dan Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Implikasi	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
Lampiran – Lampiran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Jenis Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kepuasan Mustahik).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.7 Kategori Penilaian Skor.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.8 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Ibu Pasien RBC Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Ibu Pasien RBC Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Ibu Pasien RBC Berdasarkan Profesi Sehari-Hari Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Ibu Pasien RBC Berdasarkan Pendapatan ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Kategori Penilaian Skor	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Respon Terhadap Dimensi Compliance.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Respon Terhadap Dimensi Assurance	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Respon Terhadap Dimensi Reliability	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.9 Respon Terhadap Dimensi Tangible..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Respon Terhadap Dimensi Empathy..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Respon Terhadap Dimensi Responsiveness..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Gambaran Umum Kualitas Pelayanan Klinik RBC **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Respon Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Hasil Uji-t Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mustahik **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Pedoman Interpretasi koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mustahik..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Pelayanan Peserta BPJS Pada Tahun 2015 & 2016

Error! Bookmark not defined.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Grafik Residual..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Grafik Sebar (Scatter Plot)..... **Error! Bookmark not defined.**